

## Sobre la adjudicación de los viajes del IMSERSO (2023/2024)

Antonio Callén Mora

Como cada año, desde 2019, acabo de participar en la “subasta” o “lotería” de viajes del **Imserso**, es decir reserva de viaje para la temporada. La carrera para obtener plaza, cuando se da el pistoletazo de salida, es siempre frenética; pero este año ha sido un verdadero desastre. En efecto, ya empezó la cosa tarde pues hubo un litigio sobre la adjudicación realizada el pasado mes de julio por el organismo público a la empresa **Turismo Social**, en exclusiva para las tres modalidades disponibles, que fue recurrida por los tres consorcios perdedores: **Soltour**, **Nautalia** y **Mundiplan**, al haber quedado descartados. En el caso de **Mundiplan**, después de llevar varios años organizando este tipo de viajes. Ello puso en peligro la convocatoria de este año, retrasando los plazos, de modo que existía el riesgo de que no se abriera la temporada hasta diciembre; pero, gracias a una resolución judicial “in extremis”, que desestimó las alegaciones de los consorcios citados, el programa ha salido a oferta a finales de octubre con una única empresa adjudicata-

ria, **Turismo Social**, perteneciente al grupo turístico **Avoris**, la cual ya tenía también experiencia en este tipo de adjudicaciones; pero ha dejado constancia de deficiencias importantes, como trataré de explicar.

La finalidad de este programa es, según consta en la web del **Imserso**, contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, su salud y a la prevención de la dependencia. Por otra parte, con ello se contribuye al mantenimiento del empleo y la actividad económica, paliando las consecuencias que en materia de empleo produce el fenómeno de la estacionalidad en el sector turístico del país.

Según información encontrada en noticias disponibles en internet, el programa 2023-24 oferta casi 900.000 plazas, unas 70.000 más que la temporada anterior, estando dotado de unos 300 millones de euros. Según estas mismas fuentes, los destinos de costa peninsular e insular suponen un 75% de la oferta, con 440.000 y 230.000 plazas, respectivamente. Además, este año se incorporan 34 nuevas provincias, que no estaban incluidas en la modalidad de turismo de interior, de modo que se completan las 52 que constituyen la totalidad del territorio nacional. Por consiguiente, el mayor aumento de plazas se ha producido en esta modalidad, alcanzando hasta 212.000. A todo ello, hay que añadir 10 nuevos circuitos culturales y 19 nuevas rutas de naturaleza. Según el **Imserso**, la propuesta trata de que haya un equilibrio interterritorial en la reserva

inicial de plazas, para que cualquier persona pueda acceder a cualquier tipo de viaje con independencia de su lugar de origen. Además, se cita que el usuario asume el 78% del coste real del viaje y el estado el 22% restante.

En este año, como es habitual, aunque con cierto retraso, se ha presentado un calendario de acceso a las plazas hoteleras disponibles, que depende de las Comunidades o Ciudades Autónomas, a partir del 26 de octubre (ver cuadro adjunto). Como yo resido en Aragón, este año nos tocaba elegir primero, antes que Madrid, Murcia o Andalucía, por poner un ejemplo. Para la reserva de las plazas, además de este calendario, hay que tener en cuenta el baremo del solicitante. En efecto, *“Para que el acceso al programa de turismo para personas mayores se produzca dentro de un marco de igualdad de oportunidades para todas las potenciales personas usuarias del mismo, el **Imserso** ha establecido un sistema de acceso para la adquisición de plazas que permite su obtención a quien más puntuación alcance tras ponderar los siguientes criterios de valoración:*

*- Edad de las personas solicitantes: desde 1 (60 años) a 20 puntos (mayores de 78 años)*

*- Situación de discapacidad: si es mayor o igual del 33% se valora con 10 puntos.*

*- Situación económica: se trata de una escala que va de 0 puntos (más de 2.100 €/mes de pensión) hasta 50 puntos (hasta 900 €).*

*- Participación en el programa en años anteriores (2 últimas temporadas): desde 0*

*puntos (si se han realizado dos o más viajes en cualquiera de las dos últimas temporadas) hasta ...225 puntos. Se asignan 50 puntos a quienes no hayan viajado en dichos períodos, sumando 175 puntos adicionales si estuvieron en lista de espera en la temporada 2022/2023. Es decir, un posible total de 225 puntos.”*

De modo que se hacen dos categorías: los **acreditados preferentes** y los **no preferentes**. Como se aprecia en el cuadro, los primeros tenían acceso a la compra un día antes que los segundos, dentro de cada una de las dos particiones del territorio.

Así, en mi caso, al no pertenecer al grupo de acreditados preferentes, no pude acceder al sistema para reservar mi destino hasta el día 27 de octubre, a partir de las 9 de la mañana. Lo cual implica que ya había habido una reducción de las plazas disponibles. De esta forma, cuando se entraba en la plataforma y se indicaban las preferencias, si funcionaba, aparecía un calendario de toda la temporada con tres opciones:

- Fechas no disponibles
- Fechas disponibles para viajar, subdivididas a su vez en:
  - Ocupado
  - Lista de espera
  - Disponible

Las reservas se podrán efectuar desde las 9:00 horas del día indicado en la carta de acreditación, de acuerdo con el siguiente calendario:

• Las personas usuarias residentes en las **Comunidades Autónomas de Aragón, Asturias, Castilla-La Mancha, Cataluña, Galicia, Islas Baleares, Islas Canarias, La Rioja, Navarra, País Vasco y La Ciudad Autónoma de Ceuta**, podrán comenzar a reservar sus viajes:

- el **jueves 26 de octubre de 2023**, los **acreditados preferentes**.
- el **viernes 27 de octubre de 2023**, los **acreditados no preferentes**.

• Las personas usuarias residentes en las **Comunidades Autónomas de Andalucía, Cantabria, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Extremadura, Madrid, Murcia, y La Ciudad Autónoma de Melilla**, podrán comenzar a reservar sus viajes:

- el **sábado 28 de octubre de 2023**, los **acreditados preferentes**.
- el **lunes 30 de octubre de 2023**, los **acreditados no preferentes**.

Posteriormente, a partir del **jueves 2 de noviembre de 2023**, se abre la posibilidad de reservar los viajes que hayan quedado sin comercializar de cualquier provincia.

#### Turnos para la reserva de plazas del IMSERSO

Por lo que he podido ver en las redes sociales, hay gente “precavida” que a esas horas (un cuarto de hora antes de la hora de apertura correspondiente) ya había revisado la disponibilidad de plazas, sabía dónde y cuándo iba a pedir y lo dejaba todo preparado para darle a “Enviar” cuando tocara el “gong”.

**Lo cual no les sirvió para nada, pues cuando pudieron iniciar el proceso, la mayoría si no todas de las opciones disponibles se habían esfumado como por arte de magia.**

Pues bien, llegado el día y la hora, me dispongo a reservar plaza, a sabiendas de que la plataforma había cambiado con respecto a otros años y...¡sorpresa!

En efecto, la gran sorpresa fue que el sistema no funcionaba bien. Tras varias intentonas, me dejó entrar y empecé a buscar mis destinos y fecha preferentes que, como es habitual, ya estaban ocupados o en lista de espera. Lo deseché y

opté por un plan B. Sin embargo, al tratar de cambiar los destinos, el sistema se bloqueó. Por mucho que traté de cambiar el destino, no me dejaba. Además, me daba errores donde antes no ponía pegas. Un verdadero desastre. Tras varios intentos con distinto PC, diferente navegador e incluso la Tablet, nada de nada.

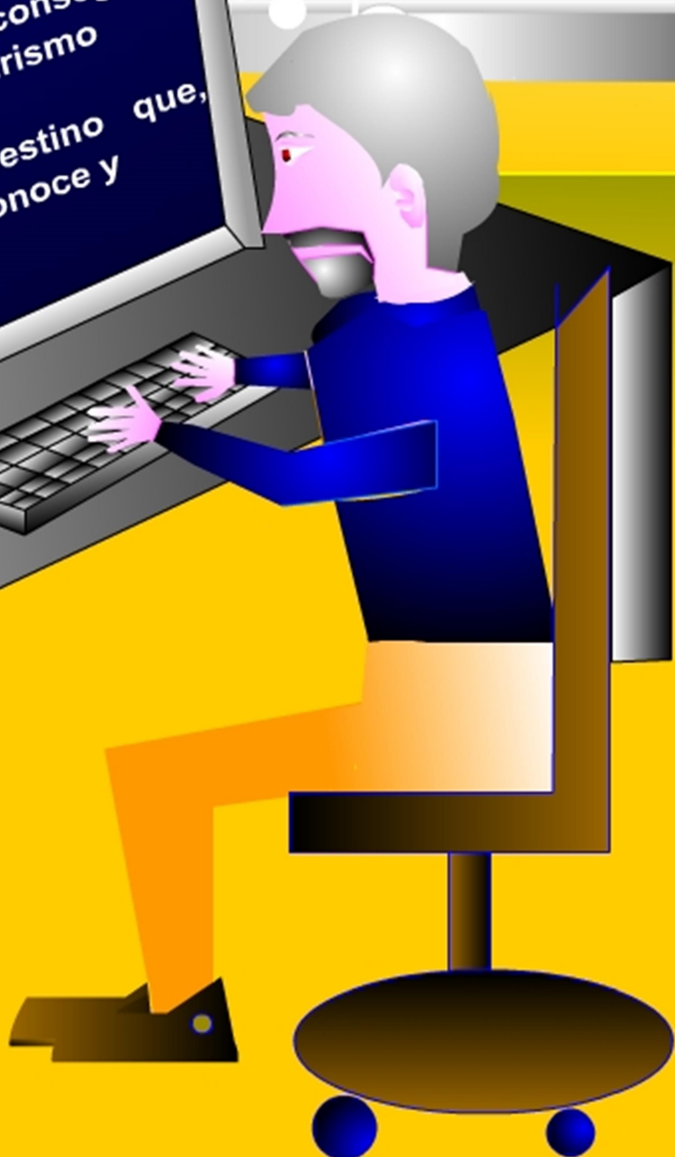
Conclusión: para mí estaba claro que era un fallo del sistema. Como en esta tarea, estábamos, en realidad, dos personas que hacemos el viaje juntos (nuestras peticiones están vinculadas), tomamos la sabia decisión de dejar de desesperarnos, ir a tomar un café y ver qué pasaba con las agencias; ya que en mi barrio hay varias acreditadas. En efecto, la reserva se hace entrando en el sistema una vez acreditado, pudiendo optar por dos modalidades: acceso personalizado a la plataforma con medios propios o a través de una agencia de viajes acreditada.

Cuando salimos, vimos cómo había una cola importante en dos de las agencias que estaban a nuestro alcance.



Pero... si vivo en la plaza del Pilar...  
Esto debe ser la Inteligencia artificial.

Enhorabuena, ha conseguido  
dos plazas para turismo  
en Zaragoza.  
Un maravilloso destino que,  
de seguro, no conoce y  
le encantará.



Preguntamos en una de ellas, a otro solicitante, y nos dijo que llevaban una media hora haciendo cola. Parecía evidente que las agencias no tenían problemas; aunque, obviamente, no tuvimos la opción de preguntar a los empleados.

Afortunadamente, y contra todo pronóstico, al volver a la tarea relajados, tras varios intentos, logramos acceder al sistema y reservar plaza en uno de los destinos que, obviamente, no era ni mucho menos nuestra primera opción. Pretender conseguir según qué destinos, en determinadas fechas, sin ser preferente es, sencillamente, una quimera. Además, a medida que pasa el tiempo se van agotando opciones. Sorprendentemente, mientras una gran cantidad de acreditados se encontraban con todo ocupado, según sus testimonios, al intentar reservar una primera plaza, los que habían tenido acceso un día antes podían solicitar uno o más viajes adicionales en otra modalidad, lo que ha dado lugar a que una cierta proporción de usuarios hayan podido reservar más de un viaje o hayan tenido más opciones en detrimento de otros. Curiosamente, en mi carta de acreditación dice: *“Además, con esta acreditación, a partir del día 28 de octubre de 2023 y **durante toda la temporada 2023/2024**, tendrá la opción de reservar y comprar viajes a cualquiera de los destinos ofertados por el Programa, incluidos los viajes de **Costa Insular y Turismo de escapada.**”*

Lo cual contrasta con la información en la web del **Imsero**: véase el último párrafo del pantallazo adjuntado. Me parece que se entra en una tremenda contradicción. Todo lo cual nos deja meridianamente claro es que esto va a traer cola. No es extraño que en los grupos de Facebook relativos al **IMSERO** haya indignación y quejas.

El primer hecho sorprendente era que, si nuestro sistema se bloqueaba, ¿cómo se explica que las agencias seguían trabajando con aparente normalidad? Nuestra conclusión era clara: las agencias no trabajan en la misma plataforma que los particulares, ya que son profesionales. Es decir, aquí hay una discriminación. No estamos en igualdad de condiciones. Claro que siempre se puede objetar que nosotros podemos acudir a una agencia. A pesar de que ello tiene un coste, luego se descuenta del importe total del viaje. Sin embargo, hacer colas no es lo nuestro. No obstante, también en esta modalidad, parece que hay gente precavida que deja sus encargos y documentación a las agencias antes del día de apertura. Sin embargo, no todas las agencias pudieron trabajar de igual forma, teniendo algunas los mismos problemas que los particulares. Lo cual se podría explicar porque las agencias del grupo **Avoris** trabajaron a través de su intranet. Es decir, su red privada que no se bloqueó, obviamente. Esto sería un caso flagrante de discriminación y favoritismo en la asignación de destinos.

Todo lo sucedido, tanto a nivel personal como viendo la respuesta colectiva en las redes, nos deja una sensación de impotencia e indignación, además de curiosidad. En efecto, yo tengo cuenta en **Facebook** y no he podido resistirme a entrar en algunos de los muchos grupos disponibles relacionados con el tema, para ver los mensajes y comentarios.

Pues bien, ahí se pueden encontrar cientos o miles de comentarios, con resultados para todos los gustos y malestar general. Lo que me queda meridianamente claro es que la mayoría no sabemos por dónde nos da el aire, estamos desinformados y nos sentimos utilizados y engañados. Una opinión muy extendida es que hubo una operación de bloqueo por parte de algunas agencias, cosa para mí harto improbable.

Sin embargo, si bien no creo que sea fácil de encontrar todo lo que uno busca, hay bastante información que yo desconocía y está disponible. Claro que hay que echarle paciencia, tiempo y ganas de buscar y leer. Sorprendentemente, las noticias virtuales que uno suele encontrar en **Google** o en **Bing** no parecen haberse hecho por ahora eco del “desastre”. Es curioso que mucho antes de que se abra la temporada ya van colgando “noticias cebo” para que entres. Lo cierto es que es un buen tema para los periodistas, por lo que espero tarde o temprano saldrá a la palestra y esperamos que ayude a aclarar lo que ha pasado y aumentar la transparencia sobre

el *modus operandi*. De hecho, escribiendo este artículo, ya he encontrado una noticia que se ha hecho eco del desastre: <https://www.preferente.com/noticias-de-agencias-de-viajes/viajes-del-imserso-la-frustracion-se-apodera-de-los-pensionistas-331173.html>

Puesto que el tema es muy prolijo, invito a los interesados a que revisen la página web del **Imserso**. Allí podrán encontrar respuesta a muchas de sus preguntas. Sin embargo, hay otras que son difíciles de contestar o cuya solución no está al alcance de nosotros, los usuarios. Por ejemplo:

- ¿Cómo puedo saber cuál es mi baremo o puntuación? (teóricamente podría calcularlo, pero tengo dudas)

- ¿Cuál es el punto de corte para establecer la categoría de “no preferente”?

- Una vez catalogado como “no preferente” ¿cuenta la baremación en el preciso momento de elegir los destinos? Es decir, en el día de la elección ¿tienen más prioridad quienes tienen más puntos? Visto el funcionamiento del sistema, lo dudo.

- ¿Cómo trabajan las agencias de viajes? Es decir, ¿tienen preferencia sobre los usuarios individuales? (acceso más rápido o prioritario, reservas previas, información privilegiada, reserva por paquetes no individualizados, etc.)

Si el baremo es justo, lo cual no dudo, ¿no tendría más sentido adjudicar las plazas cada temporada por orden de puntuación?

Entiendo que esto es más complicado, pero con los medios informáticos disponibles hoy en día no lo veo como algo irreal. Estoy seguro de que el sistema actual es muy mejorable. Al menos deberían dejar más claro el funcionamiento y estar abiertos a sugerencias para mejorarlo.

En efecto, para evitar conflictos y situaciones discriminatorias, creo que hace falta más transparencia en el proceso de comercialización o adjudicación. La teoría está expuesta en la página web del **Imsero**, pero *“del dicho al hecho va un trecho”* y sospecho que, una vez la adjudicación está en manos de las empresas adjudicatarias todo se convierte en un *“sálvese quien pueda”* para lograr un destino, ya que ellos *“tienen todo el pescado vendido”* pues la demanda supera la oferta con creces. En definitiva, creo que nos deben una explicación a los usuarios acreditados y lo menos que se puede pedir es una mayor transparencia en la adjudicación.

De entre la multitud de opiniones y aportaciones compartidas en **Facebook**, he encontrado alguna información (no contrastada) que podría ser útil:

- *Las agencias del grupo AVORIS trabajaban a través de su intranet y, por tanto, no tuvieron problemas de bloqueo de su sistema, operando normalmente.*

- *Si bien hubo gente que recurrió a las agencias con éxito,*

*hubo otros que no lograron sus propósitos. Parece ser que estos últimos acudieron a agencias que no están integradas en Avoris, lo cual tiene cierta lógica.*

- *Mucha gente tuvo problemas con el bloqueo del sistema. Parecer ser que este fue notable entre las 9 y las 10 h de la mañana, lo cual tiene sentido al ser la hora de la avalancha de solicitudes.*

- *Al cambiar de ciudad de origen del viaje, se abrían posibilidades que no existían en la ciudad en que muchos de los participantes residen. También parece lógico si miramos los datos de la campaña de 2022 disponibles en la web del Imsero.*

- *A las personas que nos decidimos por la opción “sin medio de transporte”, es decir que nos trasladamos por nuestros propios medios, se nos incluye en un origen común, que no tiene que ver con la localidad de origen. Es decir, funciona como una provincia virtual. Esto es algo que convendría saberlo, pues puede tener impacto en la capacidad de conseguir un destino.*

- *Algunos jubilados han acudido a programas alternativos para seniors, que no tienen nada que ver con el Imsero y cuyos precios son más altos, y no se les ha aclarado que eso no pertenece al programa estatal, lo cual predispone a la confusión y facilita el engaño.*

Para concluir, se conoce el número de plazas ofertadas; pero no se proporcionan estadísticas del número de solicitantes y de cuántos quedan sin plaza. Lo que sí resulta claro es que cada año hay más gente insatisfecha, al margen de las quejas del sector hotelero de que los precios percibidos son insuficientes. Por consiguiente, creo que se impone un debate amplio sobre este asunto basado en la realidad del mismo. Creo que es algo que nos merecemos los destinatarios de este programa si se pretende cumplir sus objetivos.

De cualquier forma, si lo que leo en **Preferente** (véase *link* anterior), es ver-

dad, “...en esta edición, la cifra exacta de pensionistas acreditados ha ascendido a 4.219.157. Mientras tanto, entre los tres lotes del programa suman 886.269 viajes. Por tanto, hay una plaza para cada cinco personas, o lo que es lo mismo, 3,3 millones de pensionistas tienen que quedarse sí o sí sin viaje.”, estamos apañados. Habrá que buscar un sistema más justo de reparto o estos viajes tienen los días contados.

**Antonio Callén Mora**